



Accord-cadre n°2026DG02

**Collecte, remise, affranchissement et acheminement de
courriers et colis**

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

SOMMAIRE	2
1. OBJET DU MARCHÉ ET DESCRIPTION GÉNÉRALE	3
2. DESCRIPTION DES PRESTATIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES LOTS	4
2.1. DESCRIPTION DES PRESTATIONS	4
2.2. MISE EN ŒUVRE ET DÉPLOIEMENT DES PRESTATIONS	4
2.3. ENGAGEMENTS DU TITULAIRE	4
2.4. PRÉPARATION ET GESTION DES EXPÉDITIONS : ADRESSAGE ET TRAITEMENT DE L'OBJET	5
2.5. COLLECTE	5
2.6. MODALITÉS DE LIVRAISON	6
2.7. FORMALITÉS DOUANIÈRES	6
2.8. GESTION DES INCIDENTS	6
2.9. ÉVALUATION ET SUIVI DE LA PRESTATION	7
2.10. COMITÉ DE SUIVI	8
3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS SPÉCIFIQUES AU LOT 1	8
3.1. DESCRIPTION DES PRESTATIONS	8
3.2. COLLECTE	8
3.3. REMISE	8
3.4. AFFRANCHISSEMENT	9
4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS SPÉCIFIQUES AU LOT 2	9
4.1. DESCRIPTION DES PRESTATIONS	9
4.2. OUTILS INFORMATIQUES	9
4.3. MODALITÉS DE LIVRAISON SPÉCIFIQUES AU LOT 2	10
4.4. AFFRANCHISSEMENT	10
4.5. TRAÇABILITÉ DES LIVRAISONS	10
5. DÉVELOPPEMENT DURABLE	10

1. OBJET DU MARCHÉ ET DESCRIPTION GENERALE

Le présent marché a pour objet des prestations de collecte, de remise, d'affranchissement et d'acheminement de courriers et colis, telles que décrites à l'article 2 du présent document.

La prestation est décomposée selon les lots ci-dessous :

Lot 1	Services de collecte, remise et expédition de courrier relationnel ou publicitaire de 0 à 2 kg
Lot 2	Services de collecte et d'expédition de colis de 0 à 30 kg

Lot 1 - Services de collecte, remise et d'expédition de courrier relationnel ou publicitaire de 0 à 2 kg :

Services de collecte, remise et expédition de courrier relationnel ou publicitaire de 0 à 2 kg, avec plusieurs délais d'acheminement possibles (du plus rapide au moins rapide) et les modalités suivantes :

- égrené ou en nombre ;
- en aller simple ou en aller-retour ;
- avec ou sans suivi ;
- avec ou sans signature ;
- avec ou sans recommandé ;
- avec ou sans affranchissement préalable ;
- avec ou sans emballage associé ;
- avec ou sans prestations associées ;

Pour toutes destinations (non exhaustif : France métropolitaine, DROM COM, Europe et reste du monde).

La collecte et la remise du courrier se font exclusivement sur les sites géographiques du CNED en France métropolitaine (voir annexes).

A la marge, des colis pourront être déposés sur les sites du Cned simultanément à la remise des courriers.

Lot 2 - Services de collecte et d'expédition de colis de 0 à 30 kg :

Services de collecte et d'expédition de colis de 0 à 30 kg, avec plusieurs délais d'acheminement possibles (du plus rapide au moins rapide) et les modalités suivantes :

- en aller simple ou en aller-retour ;
- avec ou sans suivi ;
- avec ou sans signature ;
- avec ou sans recommandé ;
- avec ou sans affranchissement préalable ;
- avec ou sans emballage associé ;
- avec ou sans prestations associées ;

Pour toutes destinations (non exhaustif : France métropolitaine, DROM COM, Europe et reste du monde).

L'adresse des routeurs du CNED auprès desquels la collecte des colis se fait peut évoluer et sera communiquée au titulaire du lot en cas de changement.

2. DESCRIPTION DES PRESTATIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES LOTS

2.1. Description des prestations

Les prestations attendues et communes à l'ensemble des lots comprennent principalement :

- L'enlèvement des courriers et colis sur les sites du Cned et les prestataires routeurs (collecte) ;
- L'affranchissement des courriers et colis ;
- L'acheminement et la livraison des courriers et colis dans les délais contractuels ;
- La traçabilité des envois, lorsque celle-ci est requise ;
- La fourniture d'une preuve de distribution/la certification de la remise faite au déposant, lorsque celle-ci est requise ;
- La gestion des retours le cas échéant ;
- Le suivi de la facturation ;
- Des états de consommation mensuel et annuel par compte utilisateur.

2.2. Mise en œuvre et déploiement des prestations

▪ Assistance au déploiement

Dans le cadre du démarrage du marché, le titulaire assure des prestations d'assistance au déploiement sur les sites du Cned, comprenant notamment :

- La visite préalable des sites du Cned ;
- Des échanges réguliers avec les équipes du Cned (notamment par contacts téléphoniques) ;
- La mise à disposition et le déploiement des outils informatiques nécessaires lorsque requis ;
- La formation des utilisateurs à ces outils informatiques ;
- L'accompagnement et conseil aux utilisateurs et la désignation d'interlocuteurs dédiés ;
- L'élaboration d'un planning quotidien adapté de ramassage des courriers et colis.

▪ Mise en œuvre des prestations

Dans son mémoire technique, le candidat précise les modalités de mise en œuvre du marché, en indiquant :

- Un planning de mise en œuvre prévisionnel des prestations, pour un début d'exécution prévu au 1^{er} mars 2026 (notification estimée en décembre 2025) ;
- Les éléments organisationnels et techniques proposés, notamment les informations nécessaires à recueillir auprès du Cned, et les moyens mis à disposition (ex. : portail de suivi en ligne, matériels logistiques, etc.).

Une réunion de lancement est organisée avec le Cned, à la Direction Générale à Poitiers ou à distance, dans un délai de huit jours ouvrés après la notification du présent marché. Elle vise à organiser la mise en œuvre opérationnelle et à valider l'ensemble des points techniques et organisationnels nécessaires au démarrage et notamment les lieux et horaires de collecte, les conditions et les règles permettant l'accès au local de chaque lieu de collecte conformément à l'article 2.5 du présent CCTP.

2.3. Engagements du titulaire

Le titulaire s'engage à réaliser les prestations conformément aux meilleurs usages de la profession et à fournir au Cned les solutions les plus adaptées aux besoins exprimés.

Il est tenu à une obligation générale de conseil et d'information à l'égard du Cned. À ce titre, il fournit toutes les recommandations utiles, orales ou écrites. Les recommandations orales doivent être confirmées par écrit.

Le titulaire s'oblige notamment à :

- Faire bénéficier le Cned de son savoir-faire, de ses méthodes et de son expérience ;
- Fournir au Cned tous les conseils et mises en garde utiles pour permettre la bonne exécution des prestations ;

- Prendre connaissance de toute contrainte et informations nécessaires à la bonne exécution des prestations du présent marché ; il s'engage notamment à prendre connaissance de l'ensemble des documents et informations techniques qui lui sont communiqués par le Cned avant ou pendant la réalisation des prestations ;
- Solliciter toute réunion qui se révélerait utile à l'exécution des prestations ;
- **Informé le Cned, par tout moyen approprié, de tout changement apporté aux outils informatiques proposés.**

2.4. Préparation et gestion des expéditions : Adressage et traitement de l'objet

Le Cned et tout autre prestataire mandaté par ce dernier remettent au titulaire des objets dont l'adresse a été rédigée par des moyens techniques de type imprimante laser et/ou jet d'encre et, en moindre quantité, des adresses manuscrites. Le candidat doit détailler dans le cadre de sa réponse, les contraintes techniques liées au traitement de l'acheminement de ces objets, idéalement par type d'objet considéré.

2.5. Collecte

▪ Lieux et fréquence de collecte :

L'annexe 1 au présent CCTP : Annexe 1 – Lieux de collecte, précise les horaires d'ouverture des sites et la fréquence attendue des collectes. Il appartient au titulaire d'organiser la collecte des objets (courriers ou colis) dans les lieux mentionnés dans cette annexe. Ces lieux sont donnés à titre indicatif et sont susceptibles d'évoluer pendant la durée du marché, tant par leur nombre que par leur situation géographique.

La collecte des objets par le titulaire s'effectue tous les jours ouvrés de l'année, du lundi au vendredi, selon les plages horaires proposées par le titulaire, en concertation avec le Cned dans le cadre de la phase d'initialisation du marché et dans le respect des horaires d'ouverture des différents sites concernés du Cned et de ses prestataires. Les horaires d'ouverture indicatifs des sites et des prestataires du Cned sont indiqués dans l'annexe évoquée supra. Les horaires définitifs, arrêtés à l'issue de cette concertation, seront précisés sur les bons de commande émis par le Cned.

A la date de publication du marché, la périodicité des collectes est fixée comme suit :

- La collecte quotidienne des courriers concerne les sites du Cned ;
- La collecte quotidienne des colis concerne les prestataires du Cned chargés du routage ;

Toute modification des horaires de collecte est effectuée sous respect du délai de prévenance mentionné dans l'offre du titulaire qui ne peut être supérieur à un mois.

Toute modification des coordonnées et indications d'adresses ou de tout détail précisé dans l'annexe 1 sera communiquée aux titulaires par courrier ou courriel dans les meilleurs délais.

Sur simple demande du CNED (sans avenant) et sans surcoût, en début de marché et tout au long de celui-ci, un fléchage des collectes au moyen de codes dédiés différents pour un même lieu géographique, devra pouvoir être organisé (bannettes distinctes et rendu distinct dans les reporting et la facturation).

▪ Organisation de la collecte :

Le titulaire doit mettre à la disposition de chaque lieu de collecte, des conteneurs, des bacs ou des sacs adaptés à la manipulation des différents objets en fonction de leur type et des modalités du marché et en nombre suffisant par rapport à la volumétrie gérée.

Le relevage de l'ensemble des conteneurs, des bacs ou des sacs se fait par lieu de collecte dans un local unique.

Les conteneurs, les bacs ou les sacs sont identifiés au nom du titulaire et par type d'activité postale.

Le titulaire effectuera le chargement avec ses moyens propres, aucun moyen matériel ou humain ne sera mis à la disposition par le Cned. Les matériels sont inclus dans la prestation et ne pourront faire l'objet d'une facturation spécifique.

Enfin, un accord est établi en début de marché entre le titulaire retenu et chaque lieu de collecte afin d'établir l'horaire, les conditions et les règles permettant l'accès au local.

2.6. Modalités de livraison

Les courriers et colis sont livrés à l'adresse du destinataire indiquée sur l'objet. Ils sont remis au destinataire éventuellement contre sa signature ou par tout autre mode de mise à disposition convenu par le destinataire.

▪ Livraison à domicile :

Le titulaire met en place les mesures nécessaires pour déposer aux particuliers les courriers et colis qui leur sont adressés au regard du jour de livraison.

Le prestataire s'engage à :

- Distribuer à tous types de destinataires (particuliers, entreprises, administration...), dans les zones urbaines comme rurales avec obligation pour la France de distribuer dans l'intégralité des communes françaises (y compris les DROM-COM) et dans les hameaux isolés,
- Distribuer dans des délais de distribution indiqués au BPU,
- Distribuer à l'international sauf cas exceptionnel (crise sanitaire, embargo...)

2.7. Formalités douanières

Le titulaire accompagne le Cned et ses prestataires dans la réalisation des formalités douanières nécessaires aux expéditions dans les DROM-COM et dans les pays étrangers (Europe et autres). Les formulaires de douane seront établis par le Cned en lien avec le titulaire et le cas échéant la Direction des douanes.

2.8. Gestion des incidents

2.8.1. Traitement des courriers et colis non distribués aux destinataires

▪ Absence du destinataire :

Pour les courriers remis contre signature et pour les colis, en cas d'absence du destinataire, le titulaire procède au dépôt systématique d'un avis de passage.

Il met en œuvre des actions pouvant être notamment :

- La représentation de la marchandise ;
- L'information du destinataire ;
- L'information de l'expéditeur ;
- Les solutions proposées pour que le destinataire récupère le colis (dépôt en bureau de poste par exemple) ;
- La possibilité d'une nouvelle livraison, le samedi pour les particuliers ;
- La période de stockage temporaire avant le retour auprès du site expéditeur du Cned.

Le Cned se réserve la possibilité de contrôler auprès du destinataire la réalité de l'empêchement.

▪ Retour du courrier ou du colis :

En cas de non-distribution, quelle qu'en soit la cause, le Cned a la possibilité de prévoir avec le titulaire s'il choisit l'abandon de son objet dans le pays de destination ou son retour. Le candidat décrit la procédure de retour dans son offre et l'éventuel surcoût indiqué dans son offre de prix. Il précise s'il propose une gestion des retours avec notamment l'analyse des causes des retours de courrier ou de colis dans son offre et la tarification liée.

▪ Traitement des réclamations :

Le titulaire décrit les modalités de déclaration d'une réclamation et les délais qui y sont rattachés.

2.8.2. Pertes et avaries

Le candidat précise dans son offre les conditions d'indemnisation ou de compensation qu'il propose dans le cas de perte et détérioration du colis expédié.

2.9. Evaluation et suivi de la prestation

▪ Droit de contrôle du Cned

Le Cned se réserve le droit de venir sur le ou les sites du titulaire constater l'exécution des prestations. Il en informera le titulaire 3 jours ouvrés avant l'effectivité de la visite. Le titulaire ne peut se soustraire à cette visite.

▪ Suivi statistique

Le titulaire met en place les moyens nécessaires pour assurer un suivi régulier et structuré des prestations, incluant la production et la transmission de statistiques mensuelles et annuelles, portant au minimum sur :

- Le type de prestation, par compte et sous compte (selon l'organisation retenue en début de marché pour permettre un suivi des dépenses courriers et colis par site) ;
- Le nombre d'objets affranchis ;
- Les destinations ;
- Les tranches de masse
- Les montants financiers détaillés correspondants

Ces statistiques doivent être transmises mensuellement, sous format informatique permettant le retraitement (Excel, CSV, etc.), aux personnes désignées par le CNED. L'absence de transmission entraîne l'impossibilité de vérifier les prestations et suspend leur admission (article 15.2 du CCAP).

En complément et dans les limites exprimées dans son offre, le titulaire transmettra mensuellement les données supplémentaires suivantes sous un format aisément exploitable :

- Le nombre d'objets postaux pris en charge ;
- Le nombre d'objets postaux distribués ou en instance ;
- Le nombre d'objets postaux détruits ;
- Le nombre d'objets postaux en réfection ;
- Le délai effectif de distribution des objets postaux suivis que le titulaire ait un engagement de délai ou non ;
- Le nombre ou pourcentage d'objets postaux pour lesquels le Cned n'a pas fourni le numéro de portable ou le mel du destinataire (quand ces informations sont utilisées par le titulaire pour informer le destinataire et maximiser les chances d'une livraison dès le premier coup).

Le candidat indique dans le cadre de sa réponse les autres statistiques qu'il est en mesure de proposer et sa capacité à répondre à d'éventuels besoins statistiques qui ne seraient pas listés ici.

Pour chaque donnée statistique et export proposés, le candidat indique le format informatique proposé.

▪ Accès aux outils de suivi administratif et financier

Le titulaire propose un dispositif de suivi des prestations, consultable via un outil informatique sécurisé.

L'outil proposé doit permettre, au minimum, d'accéder :

- Aux informations par sous-compte, par type de prestation, et par opération (quantité, poids, date, type de produit, montant) ;
- Aux informations financières du marché (montants réglés et à régler) incluant les factures ;
- Les relevés de prestation par période (journaux d'affranchissement...).

La mise à disposition, le déploiement et la formation des utilisateurs à (ou aux) outils informatiques nécessaires doit impérativement être réalisé avant le début d'exécution des prestations tel qu'indiqué à l'article 2.2 du présent CCTP.

2.10. Comité de suivi

Des réunions de suivi sont organisées au minimum une fois par an afin de réaliser un bilan qualitatif de la prestation et de mettre en place les axes d'améliorations éventuels. Ces réunions pourront se réaliser sur le site de Poitiers ou à distance. Le titulaire décrit dans son mémoire technique la périodicité et les participants à ces réunions, qui pourront être modifiées d'un commun accord avec le Cned.

Le titulaire fournit à cette occasion un rapport d'activités comprenant notamment les éléments suivants et les actions correctives associées :

- Suivi des incidents en cours dont :
 - o Retard ou non possibilité de ramasser les courriers ou colis,
 - o Courriers ou colis non livrés au regard du service choisi, motif et solutions proposées,
 - o Perte des courriers ou colis,
 - o Avaries.
- Suivi des problèmes d'exécution du marché (notamment problèmes de facturation) ;
- Suivi des déploiements comprenant notamment la liste et les dates des ouvertures de compte.

Elles donnent lieu à la rédaction d'un compte-rendu validé conjointement par le Cned et le titulaire dans un délai raisonnable.

3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS SPECIFIQUES AU LOT 1

3.1. Description des prestations

En complément des prestations communes à l'ensemble des lots, les prestations spécifiques au lot 1 incluent **la remise des courriers et colis sur les sites du Cned**.

Actuellement la collecte et la remise sont réalisées sur des horaires distincts pour l'ensemble des sites.

Au démarrage du marché, ou en cours de marché, un ou plusieurs sites pourront basculer en collecte et remise simultanées.

3.2. Collecte

Un modèle de bordereau de collecte des courriers sera proposé par le titulaire, il sera systématiquement complété par le Cned et permettra de suivre les volumétries de courriers affranchis et de vérifier les prestations facturées.

3.3. Remise

■ Lieux et fréquence de la remise :

L'annexe 2 au présent CCTP : Annexe 2 – Lieux de remise, précise les horaires d'ouverture des sites, la fréquence attendue des remises, la tranche horaire attendue et le volume maximum estimatif de plis par jour.

Il appartient au titulaire d'organiser la remise à horaires personnalisés du courrier entrant sur les sites du Cned (chaque site pouvant avoir un horaire différent).

La remise des objets par le prestataire retenu se fait tous les jours ouvrés de l'année, du lundi au vendredi et les horaires sont proposés dans la réponse, avec les tarifs correspondants.

Les tarifs proposés doivent prendre en compte les volumes de plis et les temps d'accès aux sites du Cned.

Toute modification des coordonnées et indications d'adresses ou de tout détail précisé dans l'annexe 2 sera communiquée aux titulaires par courrier ou courriel dans les meilleurs délais.

Toute modification de la périodicité, des horaires de remise ou toute demande de prestation ponctuelle est effectuée sous respect du délai de prévenance mentionné dans l'offre du titulaire qui ne peut être supérieur à un mois.

▪ Organisation de la remise :

Un accord est établi en début de marché entre le titulaire retenu et chaque lieu de remise afin de confirmer l'horaire de remise et de définir les conditions et les règles d'accès au site.

Les candidats sont invités à compléter le BPU via 2 modalités de prestations :

- Une prestation de remise par site pour la tranche horaire de 8h30 à 9h00 le matin
- Une prestation de remise par site simultanée à la collecte pour les tranches horaires d'ouverture des sites

La modalité retenue sera déterminée au lancement du marché, le Cned se réserve le droit de modifier cette modalité pour un ou plusieurs sites, cependant il respectera un délai de préavis de 3 mois minimum.

3.4. Affranchissement

A titre principal, les courriers remis au titulaire sont non affranchis.

A titre marginal et ponctuel, des objets affranchis peuvent lui être remis.

4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS SPECIFIQUES AU LOT 2

Les prestations décrites dans ce chapitre concernent le lot 2.

4.1. Description des prestations

En complément des prestations communes à l'ensemble des lots, les prestations spécifiques au lot 2 incluent principalement :

- La mise à disposition et le déploiement d'une plateforme dématérialisée de saisie et gestion des expéditions ;
- La mise à disposition et le déploiement d'un outil de traçabilité des colis ;
- Le suivi statistique relatif à la traçabilité des livraisons et des incidents éventuels ;
- Le transport du colis dans les conditions assurant la livraison en bon état ;
- Les modalités permettant d'informer le destinataire de la disponibilité ou de l'arrivée de son colis (par exemple prise de rendez-vous, choix de la date de distribution...).

4.2. Outils informatiques

Le titulaire met à disposition du Cned :

- Un outil de saisie et gestion des expéditions en ligne via une plateforme dématérialisée incluant a minima les fonctionnalités suivantes :
 - o L'accomplissement des formalités administratives et douanières (cf. article 2.7 du présent CCTP) ;
 - o La gestion de l'affranchissement des colis avant collecte, via l'outil de demande de transport (cf. article 2.4 du présent CCTP) ;
 - o L'édition des bordereaux ;
- Un outil de traçabilité des colis permettant de suivre chaque colis depuis (si proposé par le prestataire) jusqu'à la livraison au destinataire. L'accès à l'outil devra s'effectuer via une plateforme en ligne ;

Le candidat présente dans son offre les fonctionnalités de ces outils, les éventuels prérequis techniques à leur utilisation.

Important : La mise à disposition, le déploiement et la formation des utilisateurs aux outils informatiques doivent impérativement être réalisés avant le démarrage de l'exécution des prestations.

En cas d'indisponibilité de l'outil de gestion des expéditions, le titulaire indiquera dans son offre s'il propose une solution de contournement adaptée qu'il décrira. A défaut, des pénalités seront appliquées conformément à l'article 17.3 du CCAP.

4.3. Modalités de livraison spécifiques au lot 2

▪ Livraison en point relais proposée par le titulaire :

Le candidat pourra proposer la mise en place de mesures permettant de déposer les colis en point relais dès lors que cette demande est formulée sur le bon de transport (colis limité à 20 kg maximum).

Le cas échéant, il précisera dans son offre les coordonnées postales et téléphoniques des points relais mis à disposition pour les livraisons.

4.4. Affranchissement

Le titulaire assure l'affranchissement des colis :

- Soit après leur collecte ;
- Soit en mettant à disposition, via la plateforme dématérialisée de demande de transport, un moyen d'affranchissement avant collecte.

Le système d'affranchissement des colis suivis doit permettre la récupération automatique par échange de flux de la référence colis dans le système d'information de nos prestataires en charge du routage.

4.5. Traçabilité des livraisons

Le suivi des expéditions jusqu'à la livraison au destinataire est assuré grâce à l'outil proposé par le titulaire. Le candidat précise dans son offre s'il propose une traçabilité dès la collecte.

Le prestataire détaillera dans son offre le processus qu'il envisage de mettre en place afin d'attester de la prise en charge des colis dès leur collecte chez les routeurs du Cned, en garantissant une traçabilité jusqu'à leur destination finale.

Le Cned doit pouvoir avoir accès à la preuve de livraison, l'actualisation des informations est effectuée de préférence en temps réel et dans le cas contraire sous un délai acceptable précisé par le candidat dans sa réponse. Dans le cas d'une remise sans signature, le système indique que la livraison a été effectuée.

Lorsqu'un accusé de réception est demandé, en l'absence de moyen dématérialisé, un accusé de réception papier est signé par le destinataire.

5. DEVELOPPEMENT DURABLE

Le Cned s'est engagé dans une démarche de développement durable. A cet effet, le transport devra être optimisé pour la collecte et l'acheminement des objets.

Ainsi, il est attendu que le prestataire :

- Favorise un type de distribution du courrier et des colis émettant le moins de CO2 possible ;
- Favorise une collecte du courrier à empreinte écologique réduite, avec une logistique de proximité durable et écoresponsable (optimisation des tournées, véhicule électrique...) ;
- Privilégie le recours au format dématérialisé (format PDF ou équivalent) pour la mise à disposition des documents nécessaires à l'exécution du marché ;
- Détaille dans son offre :
 - La structuration de sa démarche qualité ainsi que son approche en matière de respect de l'environnement, et l'existence de labels dont il dispose,
 - Le type de véhicule utilisé ainsi que tout élément jugé nécessaire autour de l'éco-conduite,
 - Ses actions en matière d'éco-emballage et de gestion des déchets générés par ses activités
 - Toutes autres actions visant à limiter les émissions de carbone liées aux envois de courriers et de colis ainsi que les éventuels outils et indicateurs de calcul et de suivi.